

项目支出绩效目标表（含转移支付项目）

单位名称：广州市广播电视大学

单位：万元

项目名称（资金使用单位）	总计	财政拨款	财政专户拨款	其他资金	绩效目标	绩效指标
广州市广播电视大学	11,469.28	4,189.07	6,850.56	429.66		
业务用房物业管理费	152.49		152.49		通过公开招标的方式，聘请专业的物业管理公司，对校园业务用房进行专业的物业管理，保障师生安全及校园安全整洁。	1、效益指标：校园应急情况配合处理及时性，年度指标值：及时。2、效益指标：校园绿化保持率，年度指标值：90%以上。3、效益指标：校园环境清洁率，年度指标值：90%以上。4、满意度指标：在校师生满意度，年度指标值：90%以上。5、效益指标：进一步保障师生安全，年度指标值：校园安全事故率1%以下。6、效益指标：项目支出的合规性，年度指标值：合法合规。7、产出指标：资金完成及时率，年度指标值：100%。8、产出指标：物业管理面积，年度指标值：年度计划数。9、产出指标：日常保洁频率，年度指标值：2次/天。
机构运行辅助经费	1,600.00		1,600.00		我校是市属高等院校，主要承担开展专科、本科及中专等学历教育；承担社会培训、社区老年教育等非学历继续教育，开展成人教育、远程教育的理论和实践研究；参与广州终身教育理论及政策研究，承担建设服务广州全民终身学习在线教育平台；承担市、区开放大学系统办学、教学的指导工作；开展对外教育合作交流等教育服务。根据学校事业发展，需聘请约170人的编外工作人员，开展教学、管理、服务等相关工作，涉及人员的工资、社保缴费、公积金等费用预算均在学校专户管理资金安排。	1、效益指标：确保学校教学管理正常开展有效性，年度指标值：有效。2、效益指标：为编外工作人员薪酬福利提供资金保障的有效性，年度指标值：有效。3、产出指标：发放工资及时性，年度指标值：及时。4、产出指标：编外合同工人数，年度指标值：约170人。
车辆购置经费	60.00		60.00		通过政府采购管理平台规范采购，保障学校行政、教学等公务活动用车。同时，因现有几台公务车已达报废期限，及时更换有利于安全出行，且购置的新能源车也将大大降低能耗，达到节能减排的绿色出行目的，体现绿色发展理念。	1、产出指标：交通事故发生率(%), 年度指标值：1%以下。2、产出指标：公务活动保障，年度指标值：保障率90%以上。3、满意度指标：师生满意度，年度指标值：90%以上。4、产出指标：响应时效，年度指标值：及时。5、效益指标：学校建设符合节能减排及环境影响评估标准，年度指标值：符合广州市车牌管控要求。6、效益指标：项目支出的合规性，年度指标值：符合国家财经法规和财务管理制度等。7、产出指标：预算支付完成率，年度指标值：≥95%。8、效益指标：安全保障，年度指标值：故障发生率1%以下。9、产出指标：公务保障用车数量，年度指标值：年度计划数。
广州市广播电视大学2021年信息化运维项目	13.02		13.02		通过促进广州市广播电视大学系统运维工作更加规范化、专业化和高效化，从而建立起以主动服务为主导思想的信息化管理体系，提升整体信息化支持能力，为我校的信息化建设提供规范、高效、稳定的整体支撑环境，保障各项日常工作及业务的稳定开展，更好的提升我校的业务管理服务能力和效率。	1、产出指标：维修时长，年度指标值：在4小时内采用备品或备件替换使用至修复为止。2、效益指标：保障工作正常开展，年度指标值：出现故障按紧急情况处理保障日常工作开展。3、效益指标：维修成功率，年度指标值：100%。4、满意度指标：用户满意度，年度指标值：≥95%。5、产出指标：设备故障率，年度指标值：<20%。6、产出指标：故障响应时间，年度指标值：10分钟内。7、产出指标：现场工程师出勤率，年度指标值：98%以上。8、产出指标：驻场人员数量，年度指标值：2人或以上。

广州市广播电视大学2021年广州市中小学教师继续教育网运行维护项目	38.43			38.43	有效控制服务成本，确保信息系统安全可靠和稳定运行，提高继教网系统的信息系统使用效应和设备的使用寿命周期，建立基于ITSS理念的、统一规范的应用系统运维管理服务、应急机制以及资产管理，延续信息化系统及设备的维保服务，提高信息化业务系统的运行效率。	1、产出指标：日常维护，年度指标值：保证广州继教网有关信息化系统的网络、云系统、系统软件、办公软件等应用软件的正常运行及信息资源服务*100%。2、满意度指标：用户满意度，年度指标值：≥90%。3、产出指标：及时发现和处理所信息系统中的故障和问题，年度指标值：100%。4、产出指标：对广州继教网进行服务管理咨询，年度指标值：≥95%。5、效益指标：系统稳定性，年度指标值：事故为0。6、效益指标：故障超24小时未解决率，年度指标值：≤5%。7、产出指标：项目预算执行率（%），年度指标值：按计划进行。8、产出指标：预算控制，年度指标值：支出不超预算金额。
广州市广播电视大学校园维护维修经费	708.40			708.40	通过开展广州市广播电视大学校园维护维修工程项目，消除校园安全隐患，改善师生的教学环境，维护学校正常的教育教学秩序，为全校师生提供一个安全宜教宜学的校园环境。	1、产出指标：工程量完成率（%），年度指标值：95%。2、产出指标：工程验收合格率，年度指标值：100%。3、产出指标：基建工程单位造价符合政府建设投资标准，年度指标值：100%。4、效益指标：校园安全事故发生率，年度指标值：0%。5、满意度指标：教师学生满意度，年度指标值：≥90%。
广州市广播电视大学2021年中小学继续教育信息化项目	10.75		10.75		构建覆盖全市、多级分布、互联互通的教师培训远程教育云服务体系，充分发挥云计算、大数据、虚拟现实等现代信息技术独特优势，促进教师继续教育教学方式与教育模式创新不断深入，为教师的专业成长、终身学习搭建良好的数字化环境，满足“学习总在我身边”的“人人皆学、时时能学、处处可学”的学习需求，为全市20万中小学教师的终身学习提供数字化公共服务平台和高质量的学习支持服务，促进广州市中小学教师继续教育向信息化、现代化的方向发展，全面提高中小学教师的师德素养和业务水平。	1、效益指标：系统上线率，年度指标值：90%。2、产出指标：系统使用覆盖率，年度指标值：90%。3、产出指标：业务系统可用性，年度指标值：95%。4、产出指标：系统上线及时率，年度指标值：90%。5、产出指标：系统故障率，年度指标值：0%。6、效益指标：财政资金使用率，年度指标值：95%。7、产出指标：年度预算执行进度，年度指标值：95%。8、满意度指标：使用满意度，年度指标值：≥95%。
广州市广播电视大学2020年中小学教师继续教育信息化项目	89.25		89.25		构建覆盖全市、多级分布、互联互通的教师培训远程教育云服务体系，充分发挥云计算、大数据、虚拟现实等现代信息技术独特优势，促进教师继续教育教学方式与教育模式创新不断深入，为教师的专业成长、终身学习搭建良好的数字化环境，为全市15万中小学教师的终身学习提供数字化公共服务平台和高质量的学习支持服务，全面提高中小学教师的师德素养和业务水平。	1、效益指标：系统上线率，年度指标值：90%。2、产出指标：系统使用覆盖率，年度指标值：90%。3、产出指标：系统故障率，年度指标值：0%。4、效益指标：财政资金使用率，年度指标值：90%。5、产出指标：年度预算执行进度，年度指标值：95%。6、满意度指标：使用满意度，年度指标值：≥95%。7、产出指标：业务系统可用性，年度指标值：95%。8、产出指标：系统上线及时率，年度指标值：90%。
广州广播电视大学2019年度教育信息化项目	45.04			45.04	完善教继网系统功能，丰富业务平台应用系统，提高广州市中小学教师的师德素养和业务水平的目标。建成一个面向服务的一体化财务管理平台，实现财务系统数据的完整性、标准化等。建设三大系统，完成现有安防系统升级、扩容和改造，实现纯网络化数字架构。建成广州电大首家智慧课堂，提供多种应用功能。续租赁260TB云存储空间。	1、效益指标：财务管理信息化水平，年度指标值：提升。2、满意度指标：使用人员满意度，年度指标值：≥90%。3、效益指标：提升优质教学资源，年度指标值：达到合同要求。4、产出指标：系统使用覆盖率，年度指标值：90%。5、产出指标：预算控制，年度指标值：支出不超预算金额。6、效益指标：财政资金使用率，年度指标值：≥90%。7、产出指标：项目进度完成及时率，年度指标值：100%。8、产出指标：购买/租赁硬件数量计划完成率，年度指标值：100%。9、产出指标：系统故障率，年度指标值：<5%。

教育局市电大“广州学习型社会建设”（远程教育部分）应用及建设工作经费	283.80	283.80			通过“广州学习型社会建设”（远程教育部分）项目建设，加强对广州数字化学习体系的运营与管理，提升服务广州学习型社会建设的能力和水平，增强广州数字化学习的影响度，促进广州学习型社会建设和终身教育体系的构建。	1、产出指标：培训人数，年度指标值：不少于110人。2、满意度指标：课程推广参与学员满意度，年度指标值：学员满意度≥80%。3、产出指标：终身学习课程推广覆盖面，年度指标值：开展不少于80场讲座，线上线下参与人次不少于36万。4、效益指标：广州终身学习平台的运营效果，年度指标值：视频矩阵平台的运营播放量增长率不低于10%。5、效益指标：终身教育推广有效性，年度指标值：参与人次呈上升态势。
教育局市电大广州市老年教育建设专项工作经费	388.28	388.28			通过开老年教育专项建设项目，加强广州老年开放大学办学体系建设与管理，增强老年教育服务供给能力，提升老年教育发展水平。打造特色项目，开展讲座约80场，线上线下参与培训人次达36万；“智慧助老”专项线上线下培训总量为8万人次以上；“康养学游”特色课程推广服务老年学员不少于5000人次；多渠道宣传，媒体报道1篇，增强老年教育品牌的影响度，促进广州老年群体学习参与度的提升；开展专项培训，提高老年教育从业人员专业化水平，2021年参与培训人次不少于600，等。	1、满意度指标：学员满意度，年度指标值：≥80%。2、产出指标：建设基地数量，年度指标值：3个。3、产出指标：建设“康养系列”特色课程及全媒体资源，年度指标值：4门。4、产出指标：培育老年教育特色项目数量，年度指标值：10项。5、产出指标：开展专项培训场次数量，年度指标值：20场。6、产出指标：开展“广州老年学堂”线上直播课及配套短视频课程，年度指标值：40讲。7、效益指标：老年教育推广有效性，年度指标值：参与人次呈上升态势。8、效益指标：新闻报道数量，年度指标值：>1篇。9、产出指标：培训人次，年度指标值：400人次。
市级发展中心建设经费	131.88	131.88			推进我市分层分类精准培训，更好地为中小学名教师、名校（园）长和骨干教师专业发展服务，更好地指导中小学教师全员培训，能进一步提高教师实施素质教育的能力和水平。	1、满意度指标：用户满意度，年度指标值：≥90%。2、产出指标：财务管理制度，年度指标值：健全。3、效益指标：对教师培训行业影响力，年度指标值：提升。4、产出指标：财政资金预算完成率(%)，年度指标值：100%。5、效益指标：财政资金使用率，年度指标值：95%。6、产出指标：项目按期完成率，年度指标值：95%。7、产出指标：建设、改造、修缮质量验收合格，符合国家标准，年度指标值：100%。
广州开放大学市教育局科研项目经费	31.50	31.50			通过开展广州市教育教学规划项目，加强教育改革与发展面临的理论与实际问题研究，发挥教育科研引领作用，根据我校自身具备条件和优势申请市教育局科研项目。广州开放大学是一所由广州市人民政府主办，利用现代信息技术，办学网络立体覆盖全市城乡，面向广州地区全体社会成员开展远程开放教育的新型高等学校。学校主动承担广州学习型城市建设和终身教育重任，大力发展远程继续教育和终身教育。同时依托广州远程教育中心，构建了数字化学习港，成功开展了面向公务员、专业技术人员继续教育、中小学教师远程培训、职工教育网、八一远程教育学院、残疾人教育培训等30多个网络学习项目超过550万人次的培训，开展了包括开放教育、成人教育、社会培训、社区老年教育等在内的多种教育形式，建设具有覆盖全城乡延伸基层的远程开放教育办学系统，具备项目实施的条件且项目实施条件成熟。	1、效益指标：影响力，年度指标值：项目产生的成果具有一定影响力。2、满意度指标：服务对象满意度(%)，年度指标值：90%。3、效益指标：推广性，年度指标值：项目产生的成果具有推广性。4、产出指标：按照项目预算要求，年度指标值：达到每月预算执行率。5、产出指标：论文发表数，年度指标值：7篇。6、产出指标：研究报告数量，年度指标值：5篇。
市教育局市广播电视大学师资队伍建设工作经费	2,763.61	2,763.61			通过组织开展全市中小学师资队伍形式多样的培训，进一步加强教师培训工作，培养造就高素质人才队伍，推动社会发展，加强能力建设。	1、满意度指标：参训学员满意度，年度指标值：≥90%。2、产出指标：培训覆盖率（区域、学校、学科或培养对象），年度指标值：90%。3、产出指标：培训学时完成率，年度指标值：90%。4、产出指标：培训目标完成的及时性，年度指标值：90%。5、产出指标：培训作品（含作业、体会、心得等）提交率，年度指标值：90%。6、效益指标：教师培训考核通过率，年度指标值：90%。7、产出指标：培训参与度，年度指标值：≥90%。

市电大“海交会”工作经费	10.00	10.00			通过开展“春晖杯”创新创业大赛颁奖专场活动，加快推进了科教兴国战略和人才强国战略，充分调动了海外优秀留学人员回国创业热情，促进了海外留学人员积极申报创新创业项目，创造了支持参赛者与留学人员创业园、大学科技园和企业进行项目对接的良好氛围和条件，也提升了广州电大作为承办方的社会美誉度。	1、产出指标：颁奖数量，年度指标值：为近200名获得春晖杯创新创业大赛入围项目人员录制视频及颁奖。2、产出指标：留学人员创新创业质量，年度指标值：提升。3、产出指标：在近一周的时间内为春晖杯大赛获奖者提供服务，年度指标值：98%。4、效益指标：为入围春晖杯大赛入围人员走向创业提供了入场券和金名片，年度指标值：98%。5、满意度指标：创新创业项目入围奖的海外留学人员满意度，年度指标值：≥98%。6、效益指标：影响力，年度指标值：加快推进科教兴国战略和人才强国战略。7、效益指标：影响力，年度指标值：是否有影响力。
广州市教育局广州市广播电视大学2020年广州市中小学教师继续教育网运行维护计划外项目	18.80			18.80	通过确保信息化系统及设备、信息化业务应用系统的正常运行，进而保障广州继教网的业务顺利开展，更好地为社会服务，提升政府形象。有效控制服务成本，确保信息系统安全可靠和稳定运行。确保系统平台及后台数据库的正常运行，完善信息化网络互联平台。	1、效益指标：对设备的清洁、保养维护，年度指标值：延长设备使用寿命。2、效益指标：系统稳定性，年度指标值：事故为0。3、产出指标：系统故障率，年度指标值：0。4、产出指标：日常维护，年度指标值：保证广州继教网有关信息化系统的正常使用。5、满意度指标：用户满意度，年度指标值：≥90%。6、效益指标：故障响应率，年度指标值：≥95%。7、产出指标：预算控制，年度指标值：支出不超预算金额。8、产出指标：按项目进度支付项目进度款，年度指标值：100%。
办公设备更新与购置	294.75			294.75	通过对学校各部门及教职工办公设备的更新与置换，进一步提高学校的现代化水平和教职工的办公水平和效率。	1、效益指标：办公设备正常运行，年度指标值：95%。2、产出指标：办公设备政府采购率，年度指标值：95%。3、产出指标：办公设备更新率，年度指标值：80%。4、满意度指标：服务对象满意度（%），年度指标值：85%。
广州市广播电视大学市属高校教育教学改革项目经费	100.00	100.00			通过开展教育教学改革质量工程项目，加强开放教育实践研究，提高科研工作水平。为广州特色、示范引领的现代化教育，做出积极贡献。	1、产出指标：发表论文数量，年度指标值：2篇。2、产出指标：研究报告数量，年度指标值：2份。3、产出指标：教学改革质量，年度指标值：达到验收标准。4、产出指标：按照项目预算要求，年度指标值：每月预算执行率。5、产出指标：项目成本，年度指标值：按照项目预算要求。6、效益指标：资金使用合规率，年度指标值：100%。7、效益指标：推广性，年度指标值：有否推广产生社会效益。8、效益指标：影响力，年度指标值：是否有影响力。9、满意度指标：服务对象满意度，年度指标值：≥80%。
开放教育数字化学习资源建设	150.00			150.00	教学资源的建设可通过自主建设、合作建设和对外购买等方式进行。通过制定资源建设标准，提高教学资源建设效率和资源的利用率，保证教学资源建设的质量，使资源更适用于在线教学。定期组织专家对资源进行验收和指导，形成有效的资源更新机制。	1、效益指标：提升对全系统开放教育在校生的在线教学支持服务能力有效性，年度指标值：有效。2、满意度指标：学生满意度，年度指标值：≥85%。3、产出指标：预算成本控制数，年度指标值：不超过预算数。4、产出指标：资金进度完成率，年度指标值：100%。5、产出指标：省设课程达到全在线学习要求，年度指标值：每年30门。6、产出指标：邀请专家对资源验收次数，年度指标值：每年不少于4次。7、产出指标：完成省设课程的建设，年度指标值：每年60门。

广州市广播电视大学2022年-2023年广州市中小学教师继续教育网运行维护项目(2022)	266.29			266.29	通过确保信息化系统及设备、信息化业务应用系统的正常运行,全面实现教师培训的远程培训规模化发展,保障广州继教网的业务工作顺利开展,更好地为社会服务。	1、产出指标:对广州继教网进行服务管理咨询,年度指标值:≥95%。2、产出指标:及时发现和处理所信息系统中的故障和问题,年度指标值:100%。3、效益指标:系统稳定性,年度指标值:事故为0。4、效益指标:故障超24小时未解决率,年度指标值:≤5%。5、满意度指标:用户满意度,年度指标值:≥90%。6、效益指标:故障响应率,年度指标值:≥95%。7、产出指标:日常维护,年度指标值:保证广州继教网有关信息化系统的网络、云系统、系统软件、办公软件等应用软件的正常运行及信息资源服务*100%。
广州开放大学2022年-2023年信息化运维项目	139.02			139.02	通过促进广州开放大学系统运维工作更加规范化、专业化和高效化,从而建立起以主动服务为主导思想的信息化管理体系,提升整体信息化支持能力,为我校的信息化建设提供规范、高效、稳定的整体支撑环境,保障各项日常工作及业务的稳定开展,更好的提升我校的业务管理服务能力和服务效率。	1、效益指标:保障工作正常开展,年度指标值:保障各项日常工作及业务的稳定开展。2、效益指标:维修成功率,年度指标值:100%。3、产出指标:维修时长,年度指标值:在4小时内采用备件或备件替换使用至修复为止。4、满意度指标:用户满意度,年度指标值:≥95%。5、产出指标:设备故障率,年度指标值:<20%。6、产出指标:故障响应时间,年度指标值:10分钟内。7、产出指标:现场工程师出勤率,年度指标值:98%以上。8、产出指标:驻场人员数量,年度指标值:2人或以上。
广州电大2022年财政投资教育信息化项目	1,197.06			1,197.06	通过开展2022年财政投资教育信息化项目,加强教育信息基础设施建设,提高学校教学业务管理和行政管理的信息化水平,实现教学、生活与校园资源和系统的整合,为实现智慧校园提供支撑平台。	1、效益指标:信息化校园建设,年度指标值:为“智慧社会”、“数字广东”、“智慧广州”提供资源共享、互相协作。2、产出指标:年度人均业务量,年度指标值:平均每用户办理/查询业务数量。3、满意度指标:服务对象满意度(%),年度指标值:全校师生满意度95%以上。4、效益指标:提升教育信息化水平,年度指标值:力争成为国内同类院校信息化教学体系先行者。5、效益指标:财政资金使用率,年度指标值:≥90%。6、产出指标:预算控制,年度指标值:支出不超预算金额。7、产出指标:系统性能系统并发数,年度指标值:10000。8、产出指标:信息系统年度业务量(件),年度指标值:5000。
国家智能社会治理基地(教育)-人工智能研究	60.00			60.00	结合广州市推进“教育部人工智能助推教师队伍建设”工作,秉承五育并举的宗旨,以“均衡化、高质量、个性化”的可持续发展理念,构建以人工智能为代表的新一代技术与教育教学深度融合、“智能教研+多元协同”的智慧教研生态体系,助推教师队伍的现代化建设,满足智能时代和信息社会人才培养需求。	1、满意度指标:服务对象满意度,年度指标值:≥90%。2、效益指标:遴选校案例覆盖率,年度指标值:100%。3、效益指标:财政资金使用率,年度指标值:95%。4、产出指标:项目预算控制,年度指标值:不超成本预算完成。5、产出指标:预定进度完成率,年度指标值:95%。6、产出指标:优秀课例遴选率,年度指标值:≥95%。
市级发展中心工作经费	320.00			320.00	建设市级教师发展中心,推进我市分层分类精准培训,推动教师智慧培训新平台行业发展、服务民生大众。	1、效益指标:广州市区域间合作程度,年度指标值:进一步深化。2、产出指标:优秀案例入库率,年度指标值:≥90%。3、产出指标:专项业务工作完成率,年度指标值:≥90%。4、满意度指标:服务对象满意度(%),年度指标值:90%。5、满意度指标:培训总体满意度,年度指标值:90%。6、效益指标:影响力,年度指标值:是。7、效益指标:推广性,年度指标值:是。8、效益指标:财政资金使用率,年度指标值:90%。9、产出指标:财务管理制度,年度指标值:健全。10、产出指标:培训覆盖率(区域、学校、学科或培养对象),年度指标值:90%。11、产出指标:参与会议人次,年度指标值:参与会议人次不少于60人次。

标准实训设施设备更新项目	760.00		760.00		通过开展常规多媒体教室更新、标准实训学生机房更新、直播授课空间的建设项目，淘汰过时的失效的实训教学设备设施，加强数字化服务工作效能，确保学校教学工作有序开展，进一步提高学校常规线上线下教学工作水平。	1、效益指标：打造直播教学品牌，年度指标值：完成更新建设。2、效益指标：盘活旧教学场所，年度指标值：完成更新建设。3、效益指标：改善实训教学环境，年度指标值：完成更新建设。4、效益指标：提高校本部常规教学质量，年度指标值：完成更新建设。5、产出指标：满足教学使用，年度指标值：正常使用，0教学事故。6、产出指标：建设内容，年度指标值：完成项目建设。7、满意度指标：师生满意度，年度指标值：95%以上。8、效益指标：项目支出的合规性，年度指标值：合法合规。9、产出指标：预算支付完成率，年度指标值：≥95%。
广州开放大学2023年信息化基础设施及业务系统建设项目	1,469.28		1,469.28		以服务学校未来的智慧校园总体规划为宗旨，围绕“以学生为中心”的发展理念，强调信息化在教学及学校整体办公运营过程中的应用，围绕改造传统教学模式和大幅度提升教学质量的目标，加快建设广州开放大学的软件服务平台和信息化基础设施，解决学校目前传统的业务办理及运营模式、信息孤岛、基础硬件设施落后匮乏等问题，实现校园办公智慧化，生活智慧化、教学智慧化、管理智慧化等。	1、产出指标：年度新增数据量，年度指标值：≥44000。2、产出指标：响应时间，年度指标值：500用户同时在线操作，平均响应时间≤3秒。3、产出指标：服务办结及时率，年度指标值：90%以上。4、效益指标：降低人工成本，年度指标值：有效。5、效益指标：服务覆盖学生比例，年度指标值：100%。6、效益指标：校内生态效益，年度指标值：提高全校的公共数据质量，改善教学服务环境。7、效益指标：可持续影响指标，年度指标值：可持续影响大于5年。8、满意度指标：师生满意度（%），年度指标值：95%以上。
广州开放大学2023年-2024年信息化运维项目(2023)	261.50		261.50		本单位运维建设的总体目标是调整现行维护模式，进一步完善和提升系统运维的手段和内容，维护广州开放大学信息业务系统的正常运行、记录各类业务系统的运行情况、进行信息系统的软硬件保养、维护、提高各业务系统的性能，确保业务系统在有效工作时间内正常运行，保证各业务系统数据的完整安全性，确保信息系统的稳定运行。	1、产出指标：驻场人员数量，年度指标值：2人或以上。2、产出指标：现场工程师出勤率，年度指标值：98%以上。3、产出指标：响应的时间，年度指标值：收到保障后到达时间≤5分钟。4、产出指标：维修时长，年度指标值：在4小时内采用备品或备件替换使用至修复为止。5、效益指标：维修成功率，年度指标值：100%。6、产出指标：设备故障率，年度指标值：<20%。7、效益指标：保障工作正常开展，年度指标值：出现故障按紧急情况处理保障日常工作开展。8、满意度指标：用户满意度，年度指标值：≥90%。
广州市开放大学2023-2024年广州市中小学教师继续教育网运维服务项目(2023)	106.14		106.14		本次项目总体目标为借助第三方的运维和安全服务，有效控制服务成本，确保信息系统安全可靠和稳定运行，提高继教网系统的信息系统使用效应和设备的使用寿命，建立基于ITSS理念的、统一规范的应用系统运维管理服务、应急机制以及资产管理，延续信息化系统及设备的维保服务，提高信息化业务系统的运行效率。	1、产出指标：信息系统年度业务量（件），年度指标值：>1000万件。2、产出指标：及时发现和处理所信息系统中的故障和问题，年度指标值：100%。3、产出指标：日常维护，年度指标值：100%。4、效益指标：故障超24小时未解决率，年度指标值：≤5%。5、效益指标：系统稳定性，年度指标值：事故为0。6、效益指标：故障响应率，年度指标值：≥95%。7、满意度指标：服务对象满意度（%），年度指标值：≥98%。8、产出指标：年度活跃用户数（个），年度指标值：约20万个。9、产出指标：系统运行状态，年度指标值：确保系统在线状态。10、产出指标：按合同金额执行，年度指标值：不超支。